

بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان از امکانات سایت کامپیوتر دانشکده‌ی بهداشت دانشگاه علوم پزشکی زنجان

مهندس مهدی باحقیقت^۱، دکتر علی اسدی^۲، دکتر محمد مسعود وکیلی^۳

نویسنده‌ی مسئول: زنجان، دانشگاه علوم پزشکی زنجان، گروه مهندسی بهداشت محیط، دانشکده‌ی بهداشت assadi@zums.ac.ir

چکیده

زمینه و هدف: دانشجویان یکی از ارکان اصلی دانشگاه و سیستم آموزشی محسوب می‌شوند. رضایت‌مندی آن‌ها از امکانات آموزشی برای ایجاد انگیزه و ارتقای کیفیت آموزش اهمیت دارد. مطالعه‌ی حاضر در راستای شناخت وضعیت موجود و ارتقای رضایت مراجعین به سایت کامپیوتر دانشکده‌ی بهداشت اجرا شد.

روش بررسی: در این تحقیق توصیفی از پرسشنامه برای جمع‌آوری اطلاعات استفاده شد. جامعه‌ی آماری شامل کلیه‌ی دانشجویان مراجعه‌کننده به سایت کامپیوتر دانشکده می‌باشد که در سال تحصیلی ۹۰-۸۹ در دانشگاه مشغول به تحصیل بودند. ۱۲۷ نفر وارد مطالعه شدند. معیار ورود به مطالعه علاقه‌مندی دانشجویان و تکمیل پرسشنامه با رضایت آگاهانه بود. پرسشنامه‌ی مورد استفاده شامل سه بخش فضای فیزیکی سایت، تجهیزات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری و برخورد کارمندان سایت با مراجعین بوده است.

یافته‌ها: نتایج این بررسی نشان داد که دانشجویان به طور نسبی از نرم‌افزارهای کاربردی نصب شده، به روز بودن کامپیوترها و پاسخگو بودن نرم‌افزارهای موجود در سایت به ترتیب با ۸۲/۷، ۶۲/۲، ۵۹/۸ درصد کاملاً موافق و موافق (مجموع) بودند. ولی از لحاظ سخت‌افزاری دانشجویان نسبت به تعداد کامپیوتر در مجموع (۷۲/۵) درصد مخالف و کاملاً مخالف بوده‌اند. به هر حال، در مورد به روز بودن و سرعت پردازش کامپیوترها رضایت نسبی وجود داشت.

نتیجه‌گیری: با توجه به نتایج این مطالعه میزان رضایت کاربران و فراگیران دانشکده‌ی بهداشت و پیراپزشکی از سایت کامپیوتر متوسط بود. بنابراین نیاز است مسئولین در این زمینه اقدامات لازم را برای ارتقای شرایط موجود انجام دهند.

واژگان کلیدی: رضایت دانشجویان، توسعه‌ی آموزش، سایت کامپیوتر، واحدهای دانشگاه

مقدمه

هر سازمان ارایه دهنده خدمات موظف است به طور دایم از نظر مشتریان به عنوان بازخورد اطلاع داشته باشد تا کاستی‌ها مشخص گردد و برنامه‌ها بر پایه آن مسیر رشد و بهینه شدن را طی کند. در سازمان‌های دانش‌محور آگاهی از نحوه‌ی

۱- کارشناس مهندسی کامپیوتر، دانشگاه علوم پزشکی زنجان

۲- دکترای مهندسی بهداشت محیط، استادیار دانشگاه علوم پزشکی زنجان

۳- دکترای آموزش ارتقای سلامت، مربی دانشگاه علوم پزشکی زنجان

و فکری موجود در جهت رفع موانع کوشیده و جلب رضایت دانشجویان را فراهم آورد. سنجش رضایت دانشجویان از وضعیت سایت دانشکده بهداشت و پیراپزشکی زنجان می‌تواند منجر به اصلاح و بهبود آرایه‌ی خدمات گردیده، در کارایی و افزایش رضایت دانشجویان نقش داشته باشد.

روش بررسی

نوع مطالعه در این تحقیقی توصیفی بود. جامعه‌ی آماری شامل کلیه‌ی دانشجویان مراجعه کننده به سایت کامپیوتر دانشکده‌ی بهداشت و پیراپزشکی زنجان در نیم سال تحصیلی دوم ۹۰-۸۹ بود. ۱۲۷ مورد مناسب برای تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. معیار ورود به مطالعه استفاده دانشجویان از سایت قبل از شروع تحقیق و تکمیل پرسشنامه با رضایت آگاهانه بود و کسانی که مایل به تکمیل پرسشنامه نبودند و یا پرسشنامه‌ی تکمیلی آن‌ها مخدوش و یا فاقد جواب بود جزو آزمودنی‌های تحقیق قرار نگرفتند. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه‌ی محقق ساخته بود که شامل سه بخش بود. بخش اول مطالعات دموگرافیکی دانشجویان، بخش دوم شامل سوالات مرتبط با امکانات سخت افزاری و نرم افزاری و بخش سوم سوالات مرتبط با رضایت‌مندی از مدیریت و نحوه‌ی آرایه‌ی خدمات کامپیوتری بود. جهت سنجش سطح رضایت‌مندی از معیار سنجش پنج درجه‌ای لیکرت استفاده شد. در بخش پایانی پرسشنامه نیز از چند سوال باز جهت درج سایر پیشنهادات و سایر موارد مرتبط استفاده شد. جهت تعیین روایی ابزار تحقیق، از روش روایی محتوا بر اساس نظرات یک پانل پنج نفره از کارشناسان استفاده شد. پس از انجام اصلاحات لازم در پرسشنامه و تایید نهایی آن نسبت به تکثیر و توزیع آن میان مراجعین اقدام شد و طی مدت ۱۵ روز تعداد ۱۵۰ پرسشنامه، میان مراجعین به سایت کامپیوتر توزیع شد و تعداد ۱۲۷ مورد تکمیل و گردآوری شد. ضمناً شرکت افراد در مطالعه آگاهانه و داوطلبانه و با استفاده از پرسشنامه‌ی بدون نام انجام شد.

آرایه‌ی خدمات از اساسی‌ترین مکانیزم‌های مدیریت بوده، از اهمیت به سزایی برخوردار است. رضایت مشتری در این سازمان‌ها باعث پویایی آن‌ها گشته و اعتلای اهداف سازمانی را به دنبال دارد. مشتری شخصیتی حقیقی یا حقوقی است که به طور مستقیم یا غیرمستقیم کالا و خدمات به او عرضه می‌شود (۱).

دانشجویان به عنوان یکی از ارکان اصلی دانشگاه پیکره‌ی اصلی سازمان‌ها و ارگان‌های مختلف جامعه را در آینده تشکیل می‌دهند. رضایت‌مندی آنان از کلیه‌ی فعالیت‌های انجام شده در دانشگاه می‌تواند در نگرش آن‌ها به رشته‌ی تحصیلی‌شان در جهت ایجاد انگیزش و حفظ ارتقای کیفیت آموزشی مؤثر باشد (۲).

دانشگاه‌ها به عنوان محیط یادگیری بایستی امکانات لازم را برای تغییرات مثبت و سازنده در نگرش دانشجویان فراهم آورند تا با تشویق و ایجاد رغبت بیشتر یادگیری پایدار و مستمر گردد. برای ایجاد تغییرات سازنده وجود اطلاعات توصیفی در مورد وضع موجود و اطلاع در مورد نگرش دانشجویان از خدمات آرایه شده ضروری است. با استفاده از این اطلاعات می‌توان ضمن تقویت عوامل مثبت و اصلاح عوامل منفی رضایت هر چه بیشتر دانشجویان را فراهم آورد. بررسی میزان رضایت مراجعه کنندگان از خدمات می‌تواند معیار خوبی برای ارزیابی سیستم باشد و در نهایت به تغییر روش‌های جدیدتر و بهره‌گیری استفاده کنندگان منجر شود. با ورود اینترنت و دنیای مجازی بسیاری از امور به آسانی انجام می‌گیرد و تسهیل و تسریع در کارها از ویژگی‌های این تکنولوژی می‌باشد. با عنایت به این که دانشجویان به دلیل روحی و شرایط سنی با نگاهی دیگر به مسایل می‌نگرند که شاید این دیدگاه برای مسوولین و همکاران دانشگاهی غریب و نا آشنا باشد. لذا جهت همسو نمودن این دیدگاه به سوی مشکلات و موانع به نظر می‌رسد که بایستی از نظرات دانشجویان مطلع شده و با هماهنگ نمودن نیروهای فیزیکی

یافته‌ها

سنجی شرکت نمودند. که از نظر مقطع تحصیلی تعداد ۳۲ نفر (۲۵/۲) درصد در مقطع کاردانی و تعداد ۶۵ نفر (۷۴/۸) درصد در مقطع کارشناسی مشغول به تحصیل بودند. جدول ۱ فراوانی دانشجویان برحسب خصوصیات دموگرافیکی و آموزشی را نشان می‌دهد.

تعداد شرکت کنندگان ۴۲ نفر مرد (۳۳/۱) درصد و ۸۵ نفر زن (۶۶/۹) درصد بودند. همچنین از نظر رشته‌ی تحصیلی دانشجویان رشته‌ی بهداشت محیط ۵۰ نفر (۳۹/۴) درصد بهداشت حرفه‌ای ۲۴ نفر (۱۸/۹) درصد بهداشت عمومی ۱۲ نفر (۹/۴) درصد علوم آزمایشگاهی ۲۴ نفر (۱۸/۹) درصد تکنولوژی پرتوشناسی ۱۷ نفر (۱۳/۴) درصد این نظر

جدول ۱: خصوصیات دموگرافیکی و آموزشی دانشجویان استفاده کننده از سایت کامپیوتر دانشکده‌ی بهداشت و پیراپزشکی

خصوصیات دموگرافیکی		فراوانی	درصد
جنس	مرد	۴۲	۳۳/۱
	زن	۸۵	۶۶/۹
رشته‌ی تحصیلی	بهداشت محیط	۵۰	۳۹/۴
	بهداشت حرفه‌ای	۲۴	۱۸/۹
	بهداشت عمومی	۱۲	۹/۴
	علوم آزمایشگاهی	۲۴	۱۸/۹
	رادیولوژی	۱۷	۱۳/۴
مقطع تحصیلی	کاردانی	۳۲	۲۵/۲
	کارشناسی	۶۵	۷۴/۸
ترم تحصیلی	۲	۸۹	۷۰/۱
	۳	۲۸	۲۲
	۴	۱۰	۷/۹

میزان رضایتمندی فراگیران دانشکده‌ی بهداشت نسبت به فضای فیزیکی سایت کامپیوتر در جدول ۲ ارایه شده است.

جدول ۲: وضعیت نگرش کاربران دانشکده بهداشت و پیراپزشکی نسبت به فضای فیزیکی سایت

(دانشکده‌ی پیراپزشکی و بهداشت - ۱۳۹۰)

سوالات رضایت از فضای فیزیکی						مخالف
سایت اینترنت						
تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	
۱۰۵	۸۲/۷	۴	۳/۱	۱۸	۱۴/۱	
۲۸	۲۲/۰	۷	۵/۵	۹۲	۷۲/۵	
۵۴	۴۲/۵	۲۶	۲۰/۵	۴۷	۳۷	
۵۶	۴۴/۱	۱۰	۷/۹	۶۱	۴۸/۱	
۱۱۲	۸۸/۲	۱۲	۹/۴	۳	۲/۴	
۵۰	۳۹/۴	۱۴	۱۱	۶۳	۴۹/۶	

نتایج نشان می‌دهد که دانشجویان از وضعیت روشنایی و پاکیزگی رضایت متوسط دارند ولی در مورد مساحت، سر و صدا، تهویه و نحوه‌ی چیدمان سایت رضایت کمتری داشتند. جدول ۳ وضعیت نگرش کاربران دانشکده‌ی بهداشت و پیراپزشکی را نسبت به تجهیزات نرم افزاری و سخت افزاری سایت کامپیوتر ارایه کرده است. نتایج این بررسی به وضوح نشان می‌دهد که دانشجویان به طور نسبی از نرم افزارهای

کاربردی نصب شده، به روز بودن آنتی ویروس و پاسخگو بودن نرم افزارهای موجود در سایت به ترتیب با ۸۲/۷، ۲۲، ۵۹/۸ درصد موافق بودند. ولی از لحاظ سخت افزاری دانشجویان نسبت به تعداد کامپیوتر ۷۲/۵ مخالف بودند. به هر حال، در مورد به روز بودن و سرعت پردازش کامپیوترها رضایت نسبی وجود دارد. در مورد پاسخ گو بودن پرینتر و اسکنر رضایت‌مندی کمتری وجود داشت.

جدول ۳: وضعیت نگرش کاربران دانشکده‌ی بهداشت و پیراپزشکی نسبت به امکانات نرم افزار و سخت افزاری (دانشکده‌ی پیراپزشکی و بهداشت - ۱۳۹۰)

سوالات رضایت از نرم افزار						موافق		بی نظر		مخالف	
						تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
مناسب بودن نرم افزارهای نصب شده در سایت						۱۰۵	۸۲/۷	۴	۳/۱	۱۸	۱۴/۱
مناسب بودن آنتی ویروس نصب شده در سایت						۲۸	۲۲/۰	۷	۵/۵	۹۲	۷۲/۵
پاسخگو بودن کتابهای موجود در سایت						۱۸	۱۳/۴	۶۵	۵۱/۲	۴۴	۳۴/۷
پاسخگو بودن نرم افزارهای موجود در سایت						۷۶	۵۹/۸	۳۵	۲۷/۶	۱۶	۱۱/۶
سوالات رضایت از سخت افزار						موافق		بی نظر		مخالف	
						تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
کافی بودن کامپیوترهای موجود در سایت						۲۹	۲۲/۸	۶	۴/۷	۹۲	۷۲/۵
بروز بودن کامپیوترهای موجود در سایت						۷۹	۶۲/۲	۱۸	۱۴/۲	۳۰	۳۲/۶
مناسب بودن کامپیوترها از لحاظ سرعت پردازش						۶۸	۵۲/۶	۱۲	۹/۴	۴۷	۳۷
پاسخگو بودن پرینتر موجود در سایت						۶۱	۴۸/۱	۱۸	۱۴/۲	۴۸	۳۷/۸
پاسخگو بودن اسکنر موجود در سایت						۵۱	۴۰/۲	۳۸	۹/۹	۳۸	۲۹/۹

جدول ۴ وضعیت نگرش کاربران به مدیریت سایت کامپیوتر را نشان می‌دهد. این اطلاعات نشان می‌دهد که دانشجویان از

ساعت کاری، همکاری و برخورد پرسنل سایت کامپیوتر رضایت‌مندی مناسبی (بیش از ۸۰ درصد) دارند.

جدول ۴: وضعیت نگرش کاربران دانشکده‌ی بهداشت و پیراپزشکی نسبت به مدیریت کلی سایت (دانشکده‌ی پیراپزشکی و بهداشت - ۱۳۹۰)

سوالات مرتبط با مدیریت کلی سایت					
موافق		بی نظر		مخالف	
تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
۱۰۸	۸۵	۱۰	۷/۹	۹	۷/۱
۷۹	۶۲/۲	۱۰	۷/۹	۳۸	۲۹/۹
۱۱۴	۸۹/۸	۸	۶/۳	۵	۳/۹
۱۱۶	۹۱/۳	۷	۵/۵	۴	۳/۱

بحث

در عصر حاضر سازمان‌ها به صورت فزاینده‌ای با محیط در حال تغییر روبرو هستند و مجبورند خود را با این عوامل سازگار نمایند. این تغییرات ناشی از عواملی همچون ماهیت نیروی کار، تکنولوژی، نوسانات اقتصادی، رقابت، روند اجتماعی، افزایش تعداد دانشجویان و سیاست‌های کمی است. ارتقای مستمر کیفیت یک دیدگاه فلسفی و مدیریت جامع است که بر سه محور پاسخ به نیازها و انتظارات مشتری‌ها تمرکز بر فرآیند خدمات و ارتقای مستمر بنا شده است و این فلسفه‌ی مدیریتی در نهایت منجر به نوسازی سازمان می‌گردد. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که بیشترین رضایت دانشجویان نسبت به موارد مطرح شده به ترتیب مناسب بودن روشنایی و نور سایت، مناسب بودن سایت از لحاظ پاکیزگی، مناسب بودن نرم افزارهای نصب شده در سایت، به روز بودن کامپیوترهای موجود در سایت و همچنین سوالات مرتبط با مدیریت کلی سایت بود.

در این مطالعه کاربران عدم رضایت خود را نسبت به تجهیزات و امکانات سایت (۷۲/۵ درصد) ابراز نمودند. نتایج تحقیقی که در سال ۲۰۰۶ روی رضایت دانشجویان در دانشگاه لیورپول صورت گرفت، نشان داده است که از نظر دانشجویان کمترین اهمیت به امکانات فیزیکی داده شده

است (۳). همچنین در مطالعه‌ای که بر روی رضایت‌مندی دانشجویان کالج سادلبرک در سال ۲۰۰۳ انجام گرفته است، نشان می‌دهد که ۷۸ درصد دانشجویان به طور کلی از خدمات دانشگاه رضایت داشته، میزان رضایت دانشجویان از خدمات آموزشی (۷۰ درصد)، امکانات موجود دانشگاه (۷۷ درصد)، منابع موجود کتابخانه (۷۲ درصد) گزارش گردید (۴).

در همین تحقیق با توجه به جدول ۴ رضایت‌مندی از همکاری کردن کارکنان سایت (۸۹/۸ درصد) و رضایت‌مندی از برخورد مناسب (۹۱/۳ درصد) می‌باشد. مهرداد و جهانیان (۱۳۸۳) با هدف تعیین میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه و مراکز اطلاع‌رسانی صنعت نفت تهران (شامل مرکز اطلاع‌رسانی شرکت ملی نفت ایران، مرکز اطلاع‌رسانی شرکت ملی صنایع پتروشیمی و کتابخانه‌ی پژوهشگاه صنعت نفت) پژوهشی را انجام دادند. نتایج تحقیق نشان داد بیشترین میزان رضایت (۷۸ درصد) به رفتار و توان کتابداران بوده است (۵).

با توجه به منابع نرم افزاری و سخت افزاری موجود در سایت دانشکده که در جدول ۳ کاملاً مشخص می‌باشد. اعلام نارضایتی دانشجویان نسبت به پاسخگو بودن پریتر موجود در سایت (۴۸/۱ درصد) و پاسخگو بودن اسکنر موجود در سایت (۴۰/۲ درصد) کاملاً هویدا می‌باشد. رئیسی و ابراهیمی (۱۳۸۶) در پژوهش خود به منظور ارزیابی میزان رضایت

استفاده‌کنندگان از منابع موجود و خدمات ارائه شده در کتابخانه‌ی مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران به این نتیجه رسیدند که منابع موجود در کتابخانه‌ی مرکزی، جوابگوی نیازهای اطلاعاتی مراجعان نبوده، به روز نبودن این منابع، بیش از تعداد آن‌ها ناراضیاتی افراد مورد پژوهش را در پی دارد (۶).

همچنین پژوهشی که به بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان از خدمات کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی تبریز در بهار ۱۳۸۳ پرداخته است به این صورت است که رضایت دانشجویان از غنی و روز آمد بودن مجموعه ۶۳ درصد، خدمات عمومی ۵۲/۹ درصد، همکاری کتابداران ۷۳/۲ درصد، خدمات رایانه‌ای ۴۲/۴ درصد، مقررات کتابخانه ۸۸ درصد و فضا و تجهیزات کتابخانه ۷۷/۱ درصد است (۷).

پژوهشی که با هدف بررسی میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی استفاده‌کنندگان از خدمات بخش اطلاع‌رسانی کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی توسط وجهه حسینی و اکرم فتحیان انجام شده است، نشان داد کاربران از تجهیزات فراهم شده و ساعت کار بخش، ناراضی بوده‌اند (۸).

به این صورت که برای بررسی میزان امکانات و تجهیزات بخش اطلاع‌رسانی، متغیرهای تعداد رایانه‌ها، چاپگرها، ابزارهای ذخیره‌ی اطلاعات، رایت CD و ساعت کار در نظر گرفته شده است. نتایج نشان می‌دهد اکثر کاربران از تعداد رایانه‌ها، چاپگرها، ابزارهای ذخیره اطلاعات و رایت CD نسبتاً ناراضی بوده‌اند. همچنین ۱/۴ درصد از کاربران از ساعت کار بخش اطلاع‌رسانی راضی بوده‌اند.

از طرفی در تحقیق انجام شده می‌توان مشاهده کرد که کاربران رضایت کامل از ساعات شروع کار سایت در طول روز (۸۰ درصد) را داشتند.

مناسب بودن نرم افزارهای نصب شده (۸۲/۷ درصد) و پاسخگو بودن نرم افزارهای موجود در سایت (۵۹/۸ درصد) از لحاظ پردازش در پاسخنامه‌ها موید این مطلب است که از

خدمات آموزش سایت رضایت دارند. حسام وهمکاران در سال ۱۳۸۷ در دانشگاه علوم پزشکی گرگان نتایج یک نظر سنجی در مورد کاربرد کامپیوتر در فرایند آموزشی نظیر انتخاب واحد اینترنتی را منتشر کرده‌اند که نشان می‌دهد دانشجویان به عنوان مشتریان گیرنده‌ی خدمات آموزشی از چگونگی کاربرد کامپیوتر رضایت دارند و خواهان ارتقای آن هستند. دانشجویان درخواست امکانات بیشتر مانند کامپیوتر، وقت بیشتر و نرم افزارهای پیشرفته را داشتند که با نحوه‌ی نگرش کاربران در مطالعه‌ی حاضر در مورد تجهیزات نرم افزاری و سخت افزاری مطابقت دارد (۹).

نتیجه‌گیری

مقایسه‌ی یافته‌های مطالعه‌ی حاضر با پژوهش‌های مرتبط به طور کلی اذدیدگاه نگرش مثبت در حد متوسط می‌باشد. به کارگیری نظرات دانشجویان به عنوان متقاضیان و شرکای فعال سیستم آموزشی به اصلاح فرایند خدمات رسانی و به تبع آن ارتقای کیفیت واحد آموزشی منجر می‌شود. با توجه اینکه مقطع، جنس، رشته و شهر سکونت نیز در نتایج به دست آمده مؤثر هستند، برای ارتقای رضایت‌مندی بین کاربران و ارتقای نگرش آن‌ها در نقاط ضعف تمرکز بیشتری بایستی صورت پذیرد. تهیه‌ی منابع رایانه‌ای، تهیه‌ی رایانه با توجه به تعداد دانشجویان، آموزش استفاده از رایانه و اینترنت، پیشنهادها مطرح شده برای بهبود وضعیت سایت می‌باشد.

References

- 1-Shafia MA. Customer satisfaction and productivity of complementary activities. Singapore's National Productivity Organization .Tehran: National Productivity Organization of Iran. 2000.
- 2- Heydari A , KHalaj A , Jafariyan N . Attitudes of students in Hamedan University of Medical Sciences of the factors associated with studying at university in 1997. *Scientific Journal of Hamadan University of Medical Sciences and Health Services*.1997; 4,31-7.
- 3- Douglas J,Douglas A, Barnes B, Measuring student satisfaction at a UK University. *Journal of Quality Assurance in Education*. 2006; 14(3): 251-67.
- 4- Hasson C. Student satisfaction survey. Office of Research, Planning and Grants Saddleback College, 2003. Avaialbe from : https://www.saddleback.edu/gov/senate/PDF/student_satisfaction_survey_2003.pdf.
- 5- Mehrdad j , Jahanian MA . Patron satisfaction with library services and information centers of Tehran's oil industry . *Journal of Library and Information*.2003; 7(2): 95-100.
- 6- Raeisi B ,Ebrahimi A. Iran University of Medical Sciences Central Library users satisfaction with existing resources and services provided in 2003, *Journal of Library and Information Science*.2006 ;10(1):123-140.
- 7- Mehdizadeh l . Students' satisfaction of academic study of public library services in Tabriz.*Faslnameh ketab* . 2003 ; 57:123-50.
- 8- Hosseini V , Fathian A .Evaluation of factors affecting users' satisfaction with the service information section.2008;12(2),95-118.
- 9- Hwsam M. Arash h . Sanaghoa A . joibary L. Surveys of medical sciences students about online application.*Journal of Gorgan Bouyeh Faculty of Nursing & Midwifery*.2007; 1:32-7.